

《危机处理》

第一部分、课程目标

- 正确认知危机定义、种类、特性，洞悉危机本质，从而了解危机管理的重要性。
- 了解危机管理的实务操作，从如何正视组织的弱点、洞悉危机发生前的细微征兆，并且掌握先机，
在第一时间化解危机，甚至化危机为转机，强调组织需要一套有效的危机管理概念。
- 危机管理小组成员，如何以成熟心态面对危机，并做成快速反应。
- 如何制定危机应变计划，应该包含哪些重点？确切的掌握危机处理原则、沟通观念和技巧。

第二部分、课程安排

2 天 14 课时

第三部分、培训对象

市场、销售、客服、法务部门的骨干

第四部分、课程纲要

主题	内容
一、危机定义、特性、种类	<ul style="list-style-type: none">● 何谓「危机」● 危机的特性● 危机的定义● 危机的种类● 危机管理的定义与范围
二、将危机管理运用到企业中的意义	<ul style="list-style-type: none">● 如何定义企业危机？● 危机引发的冲击为何？● 谁该负责组织内的危机管理？● 危机管理顾问的职责为何？● 危机就是转机？● 危机管理最容易犯的错误● 危机处理的流程化管理
	<ul style="list-style-type: none">● 危机是无法预测的吗？● 何种类型的组织容易受到危机侵袭

三、洞悉危机本质	<ul style="list-style-type: none"> ● 危机警讯的侦测—判断组织弱点的最佳方法 ● 列出组织弱点的优先处理的指导原则 ● 应对危机的管理原则
四、防范危机发生	<ul style="list-style-type: none"> ● 如何防范危机 ● 如何避免问题再同一时间点爆发 ● 危机预防基本要素：改变和监督 ● 建立关系的要素：维持密切关系、可信性和符合期望 ● 相关人关系的评估 ● 组织社会表现的自我评估
五、制定应变计划 (危机准备)	<ul style="list-style-type: none"> ● 危机准备的工作重点与项目 ● 危机应变小组工作内容 ● 危机前的应变计划工作 ● 成立危机应变小组 ● 发言人的特质与训练 ● 发言人的媒体任务 ● 发言人常见的棘手问题 ● 危机应变计划的要项与制定
六、理性面对危机	<ul style="list-style-type: none"> ● 危机处理六大原则 ● 危机处理三不原则 ● 危机处理传播原则 ● 与利益相关人进行直接沟通 ● 危机处理的执行机构 ● 危机复原重建工作与学习
七、与员工、公众的沟通	<ul style="list-style-type: none"> ● 在危机期间如何与员工沟通 ● 与员工有效沟通的关键 ● 在危机期间，与员工的沟通方式与注意事项 ● 在危机期间，应该传达何种讯息给公众？ ● 危机期间，与公众沟通的方式
八、总结	<ul style="list-style-type: none"> ● 课程总结

第六部分、讲师介绍

讲师姓名：王琛

背景介绍：

资深管理顾问。本科毕业于上海第一医学院医学系学士，后就读于北京大学工商管理学院（现光华管理学院），获企业管理硕士。王老师有丰富的管理工作经验。曾任丹麦宝隆集团营养品部区域经理，在美国工作期间曾任博士伦公司区域经理、全国零售业务经理、全国销售经理。目前是美国某跨国公司产品部任总经理，北京巨擎天成管理咨询有限公司高级培训顾问。此外，王老师还是北京大学客座教授，在中加工商管理学院为 MBA 授课。

服务过的客户：

神六项目组、长城电脑、263、联想、方正、网通、花旗、海信、PKPM、南京美瑞、瑞士普鲁斯、北大绿色、松下等 80 余家。

主讲课程：

市场营销,危机管理，公司管理，管理沟通，组织与管理，项目管理介绍，人力资源管理，销售技能，决策，团队建设等课程。
